Dom. Cien.
Vol. 2, núm. 1, 2016, pp. 63-71

Ciencias Económicas y Empresariales

# Modelo EVALPROC para la medición de la calidad del servicio. Caso hotelero

*EVALPROC Model for Measuring the Service Quality. Hotel Case*

**MSc. Bárbara Fernández-Sanabria[I], MSc. Isabel C. Maldonado-Román[II],**
**MSc. Xiomara C. Zambrano-Cedeño[III]**
babygil4444@gmail.com, maldicarti2004@gmail.com, ceciliauleam@hotmail.com
[I]Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), Manta, Ecuador; [II]Pontífica Universidad Católica del Ecuador, Sede Esmeraldas (PUCESE), Esmeraldas, Ecuador, [III]Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Extensión Chone, Chone, Ecuador

**Recibido:** 23 de octubre de 2015 **Aceptado:** 29 de noviembre de 2015

## Resumen

Debido a la importancia que requiere la medición de la calidad en la actividad turística, se ejecuta una investigación con el objetivo de darle carácter operativo y modelar el concepto "calidad percibida del servicio hotelero", partiendo del enfoque al proceso, aplicando el Modelo EVALPROC. Se trazó una estrategia de validación de los instrumentos empleados, utilizando estadística descriptiva, consulta a expertos, y el método análisis-síntesis. Los resultados mostraron la relación existente entre los eslabones del modelo. Se comprobó el principio de que la calidad se encuentra en los procesos. Se probó la capacidad exploratoria del modelo y las amplias posibilidades que tiene el uso de variables dicotómicas para medir la calidad del servicio. Se facilitó un nuevo modo de interpretar los resultados, que permitió ajustar el proceso de toma de decisiones en cuanto a estrategias. El modelo y los procedimientos de medición demostraron validez de contenido, de criterio concurrente y de constructo convergente; así como una elevada confiabilidad global. La aplicación del Modelo y sus procedimientos demostró las hipótesis de partida acerca de que a mejor comportamiento de los atributos en cada una de las dimensiones, mejor desempeño de estas últimas, y que la calidad de servicio percibida por parte del cliente externo es una función del comportamiento de la dimensión 'proceso', esta, a su vez, es función de la dimensión 'estructura' y esta última, a su vez, una función de la dimensión 'entrada'.

**Palabras clave:** Calidad; servicio; proceso; evaluación.

## Abstract

Due to the importance that quality measurement requires in tourism, a research project is executed aiming to give an operative character and to model the concept "perceived quality from the hotel service", parting from the approach to the process, applying the EVALPROC model. A validation strategy for the used tools was made through descriptive statistic, consulting experts, and the analysis-synthesis method. The results showed the existing relationship between the stages of the model. The principle stating that the quality is within the processes was proved. The model's exploratory capacity and the wide range of possibilities that the use of dichotomic variables to measure the quality of the service was tested. A new way to analyze the results was given, which allowed to adjust the decision-making process regarding strategies. The measurement model and procedures showed content validity, of concurrent criterion and convergent construct; as well as a high global reliability. The model application and its procedures proved the parting hypothesis that states that with better behavior of the attributes in each one of the dimensions, an improved performance of the latter comes; and, that the service quality perceived by the external client is a function of the behavior of the 'process' dimension, which at the same time is a function of the 'structure' dimension, which is a function of the 'entrance' dimension.

**Keywords:** Quality; service; process; evaluation.

## Introducción

Es necesario velar por el cumplimiento de las expectativas de quienes cada día se trasladan fuera de casa y deciden incluirse en la estadística mundial de turistas días. Ofrecer calidad en los servicios requiere grandes esfuerzos. De manera general, la gestión de la calidad es una estrategia de diferenciación de las organizaciones, las cuales, en la actualidad, reciben clientes más exigentes y selectivos a la hora de tomar la decisión de consumir productos y/o servicios.

Mejorar la calidad del servicio ha sido objeto de estudio de innumerables investigadores. Se han propuesto diferentes modelos: Modelo SERVMAN (Gronroos, 1978), Modelo de la Imagen (Gronroos, 1984), Modelo de SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988), entre otros. Se puede afirmar que, de manera general, en estos modelos se obvian dos eslabones esenciales: la estructura y el proceso. Es dentro de este campo donde se ha desarrollado la investigación que da

lugar al presente artículo. En ella se aplica el modelo EVALPROC para medir la calidad del servicio hotelero, dando un enfoque a proceso hasta ahora no aportado por los modelos anteriores.

## Metodología

El estudio se realizó con enfoque cuantitativo y carácter descriptivo. Se utilizó la herramienta denominada "matriz de conceptos" (Frías, 2005 citado en González Arias, Jaquinet Espinosa y Frías Jiménez, 2006), que permitió definir el concepto de calidad percibida, el cual posteriormente se operacionalizó con fines de medición, conformándose la propuesta del Modelo EVALPROC para connotar el enfoque a procesos que le es inherente. Se empleó el método de análisis-síntesis; se conformó un enfoque llamado "modelo rombo", que sirvió como base para el proceso de operacionalización del concepto; así como para el diseño de los instrumentos de medición.

La escala utilizada se diseñó con variables dicotómicas: existe calidad positiva o negativa. El procedimiento de medición permite determinar a partir de la escala de gradación correspondiente el porcentaje de calidad de una u otra dirección, que cada dimensión aporta o el modelo en su total se expone. En el proceso de generación y validación de contenido se utilizó ampliamente el método de expertos a partir de la propuesta de Frías (2005 citado en González Arias, Jaquinet Espinosa y Frías Jiménez, 2006). La validez de criterio concurrente se verificó mediante la utilización de modelos de regresión simple y la validez de constructo convergente aplicó modelos de regresión múltiple.

Este modelo supera a otros, por cuanto no solo considera inputs y outputs, sino que establece e incorpora al proceso el concepto de "cadena" y de relaciones causa-efecto. Considera los outputs como función del proceso, a este como función de la estructura y a esta como función de los inputs, sin descartar la existencia de relaciones entre cada elemento y los outputs, como se aprecia en la Figura 1.

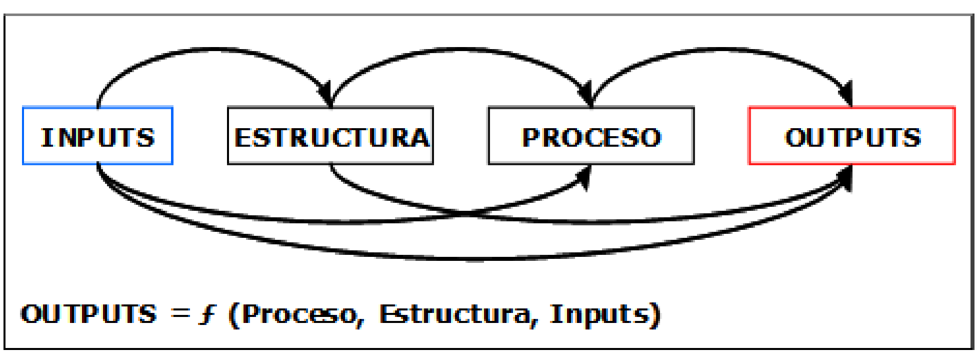



Figura 1. Sistema de relaciones que establece el Modelo EVALPROC

Del gráfico se deriva un conjunto de proposiciones que revelan las potencialidades y la capacidad generativa del Modelo:

**P1:** Si existen relaciones de dependencia, entonces se debe cumplir que a mejor comportamiento del proceso, mejor comportamiento de los OUTPUTS.

**P2:** Si existen relaciones de dependencia, entonces se debe cumplir que a mejor comportamiento de la estructura, mejor comportamiento del PROCESO.

**P3:** Si existen relaciones de dependencia, entonces se debe cumplir que a mejor comportamiento de los INPUTS, mejor comportamiento de la ESTRUCTURA.

Este modelo se explica como un conjunto de actividades interrelacionadas entre sí, que, a partir de una o varias entradas de materiales o información, dan lugar a una o varias salidas también de materiales o información con valor añadido para un usuario. Es necesario tener en cuenta que para entender en los procesos las relaciones entre las actividades del sistema, hay que ayudarse de la modelación de estos.

Tomando como apoyo la teoría de sistema, se desarrolló una técnica de medición de la calidad. Se consideraron los diferentes componentes de la misma como dimensiones y estas, a su vez, se descompusieron en estructuras más pequeñas (atributos), tal como se muestra en la Figura 2.

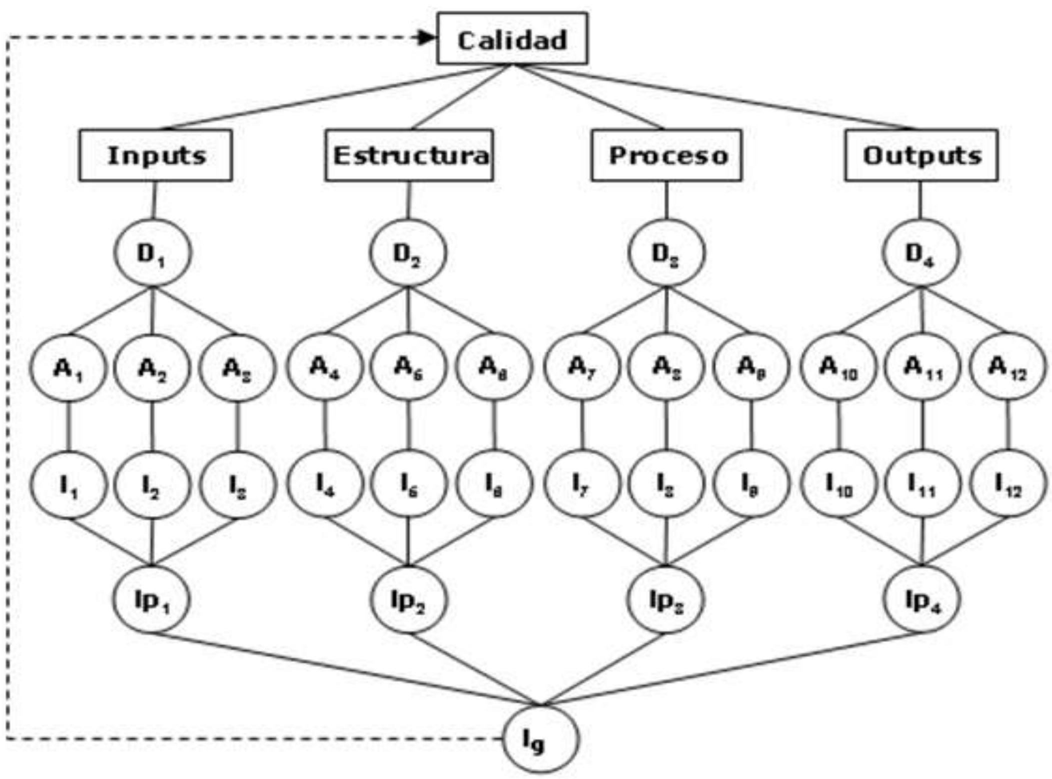



Figura 2. Modelo para la evaluación de la calidad EVALPROC

**$D_i$:** Dimensiones (i=1,n)

**$A_k$:** Atributos de tipo k (K=1,n)

**$I_i$:** Índices de tipo i (i=1,n)

**$Ip_i$:** Índices parciales de tipo i (i=1,n)

**$I_g$:** Índice global

En la base de este modelo subyacen, en primer lugar, los principios del Paradigma Decisional Multicriterio o Multiatributo en lo que respecta a la estructuración del problema de decisión en niveles jerárquicos. En segundo lugar, el método científico del análisis y la síntesis, formalizado a imagen y semejanza de una figura geométrica romboidea que representa el proceso de descomposición del todo en cada una de sus partes; así como el proceso de composición mediante un riguroso procedimiento de medición.

En el momento o etapa del análisis se descompone el concepto de calidad (el todo) en dimensiones y estas, en atributos. Posteriormente, ocurre un momento o etapa de síntesis donde se van integrando, mediante algoritmos de medición, cada una de las dimensiones y atributos de calidad hasta conformar un índice sintético que reproduce el concepto a través de expresiones cuantitativas que permitieron medirlo y, por tanto, gestionarlo (Figura 3).

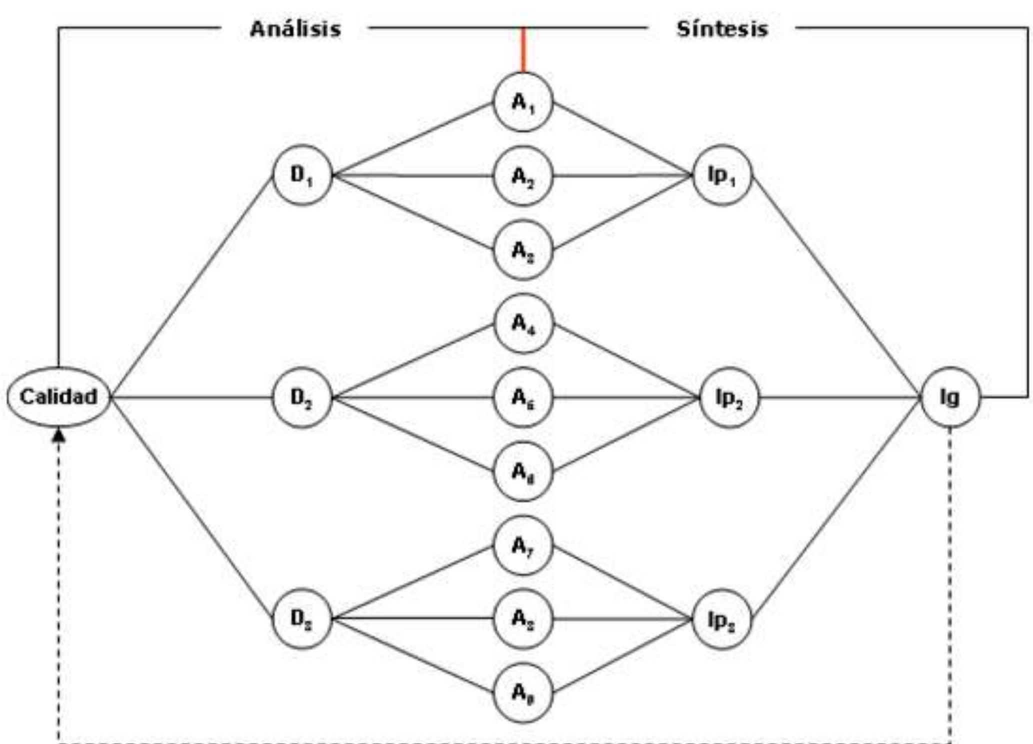



Figura 3. Modelo romboideo para la evaluación de la calidad

Lo más significativo del modelo radica en la etapa de síntesis, donde se puede observar que el proceso se desarrolla en dos niveles:

**Primer nivel:** Se obtienen índices parciales a partir de los valores que asumen los atributos en cada una de las dimensiones de calidad.

**Segundo nivel:** Se obtiene un índice global de calidad donde se integran los resultados de cada uno de los índices parciales.

La modelación matemática para la obtención de los valores cuantitativos mediante la aplicación del Modelo se muestra en la Figura 4.

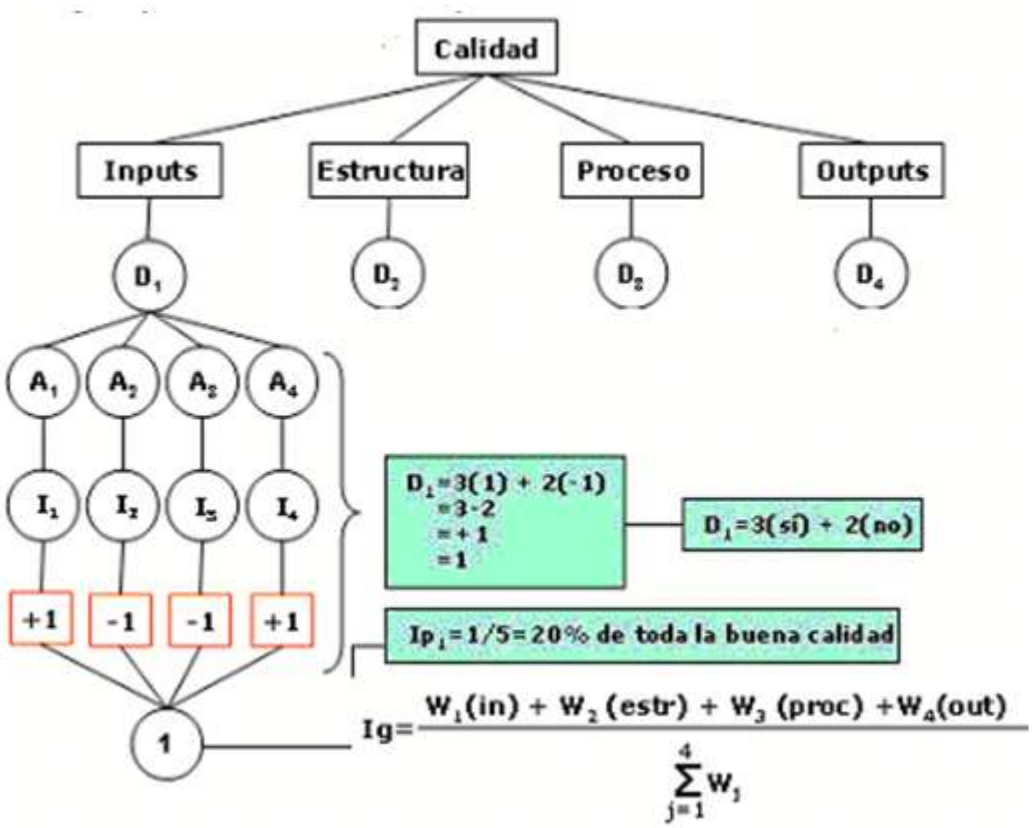



Figura 4. Operacionalización del concepto de calidad

**Wj:** Representa los coeficientes o ponderaciones de tipo j (j=1,n)

Aparte del enfoque a procesos, que soporta el modelo propuesto, en lo que a escala de medición se refiere, el mismo presenta también algunas características distintivas.

Independientemente de que el concepto de calidad asumido es el de “calidad percibida como percepción”, las variables de medición del concepto operacionalizado son dicotómicas. Es decir, la presencia percibida del atributo en la dimensión siempre se representa por el valor (+1), la

ausencia percibida del mismo se representa como (-1). Esto es convencional en lo que a codificación de las variables se refiere; pero tiene, sin embargo, implicaciones de fondo a la hora de interpretar los resultados, por cuanto siempre se tiene un máximo posible de calidad (positiva o negativa) a alcanzar; así como un estado de lo realmente alcanzado expresado en porcentaje.

La escala dicotómica se introduce en el modelo por considerar que es menos ambigua que una escala de intervalo. Esto es positivo por el hecho de que reduce considerablemente el grado de incertidumbre en la decisión de otorgar una evaluación a uno u otro atributo.

## Resultados y discusión

Al ser aplicado, el Modelo EVALPROC indicó robustez científica y eficacia. Los instrumentos diseñados para efectuar la medición de la calidad del servicio percibida demostraron ser válidos y confiables. El sistema de relaciones del modelo se puede concebir como una cadena en donde se correspondieron, mediante relaciones de causa-efecto, las diferentes dimensiones que lo conforman, tal como se visualizan a la Figura 5.

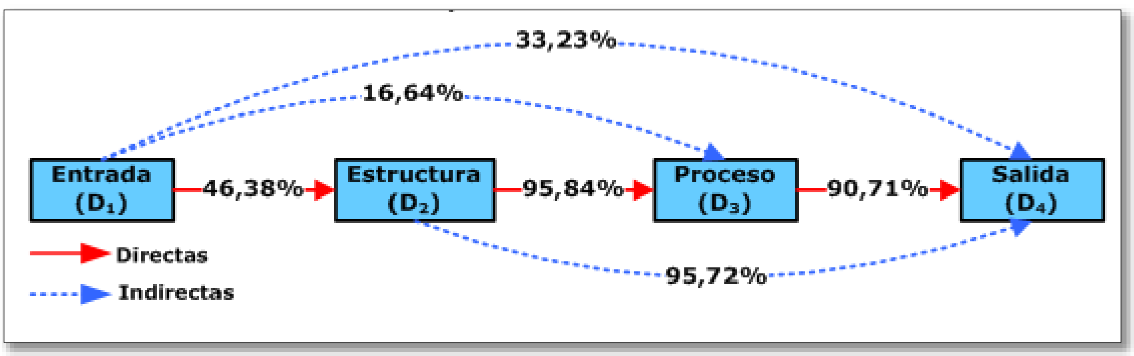



Figura 5. Relaciones de dependencia entre las dimensiones

En síntesis, los resultados del presente estudio permitieron demostrar los siguientes supuestos:

1. Existencia de una relación en forma de cadena entre los eslabones que conforman el modelo, interpretados como dimensiones de calidad: los outputs, son una función de los procesos, estos de la estructura y esta de los inputs.
2. Se verifican, en base a la cadena anteriormente descrita, que a mejor comportamiento de las entradas, mejor comportamiento de la estructura. A mejor comportamiento de la estructura, mejor comportamiento del proceso. A mejor comportamiento del proceso, mejor comportamiento de la salida.

3. Se verifica también la existencia de relaciones indirectas, pero con igual comportamiento que las anteriores, entre los eslabones de la cadena.
4. Se comprueba el principio de que la calidad se encuentra en los procesos.
5. Se demuestra la capacidad exploratoria del modelo; así como las amplias posibilidades que tiene el uso de variables dicotómicas para efectuar la medición de la calidad del servicio.
6. El nuevo modo de interpretar los resultados de las mediciones es mucho más comprensible y ajustado al proceso de toma de decisiones en cuanto a estrategias de mejora.

Los resultados de la aplicación del modelo revelan una relación entre los eslabones del mismo: los outputs son una función de los procesos, estos de la estructura y esta de los inputs; a mejor comportamiento de las entradas, mejor comportamiento de la estructura. A mejor comportamiento de la estructura, mejor comportamiento del proceso. A mejor comportamiento del proceso, mejor comportamiento de la salida. La existencia de relaciones indirectas se expresa con igual comportamiento que las anteriores entre los eslabones de la cadena. Se comprueba el principio de que la calidad se encuentra en los procesos. Se demuestra la capacidad exploratoria del modelo, así como las amplias posibilidades que tiene el uso de variables dicotómicas para efectuar la medición de la calidad del servicio y que el nuevo modo de interpretar los resultados es mucho más comprensible y ajustado al proceso de toma de decisiones en cuanto a estrategias de mejora.

El estudio de caso se realizó en el Hotel Playa Girón, Cubanacán, de la Empresa Turística Integral Península de Zapata, Cuba. Los resultados al aplicar el Modelo EVALPROC y sus procedimientos para medir la calidad del servicio en este hotel coinciden con los obtenidos por González Deucause (2007) en tanto demuestran la validez de contenido, de criterio concurrente y de constructo convergente; una elevada confiabilidad, tanto global como por cada una de las dimensiones del modelo y sus procedimientos; así como la dirección hacia donde los directivos orientan sus esfuerzos materiales, humanos y financieros en pos de lograr una mejor calidad en los servicios ofrecidos. Sin embargo, González Deucause (2007) demostró que tanto el nivel de calidad de las dimensiones como del proceso en general se encuentran en la zona de Alta Calidad y que la dimensión de peor comportamiento es la de Estructura; mientras que en el Hotel Playa Girón se evidencia que el nivel de calidad de las dimensiones y del proceso en general se encuentra en la zona de Baja Calidad. Ambos estudios coinciden en que la Estructura es la dimensión de peor comportamiento.

## Referencias bibliográficas

GONZÁLEZ ARIAS, M.; JAQUINET ESPINOSA, R. y FRÍAS JIMÉNEZ, R.A., 2006. *Calidad del Egresado de la especialidad de Servicios gastronómicos en la Escuela de Hotelería y Turismo de Ciego de Ávila mediante la aplicación del Método de Evaluación 180 Grados*. Disponible en: http://monografias.umcc.cu/monos/2006/INDECO/Calidad%20del%20Egresado%20de%20la%20especialidad%20de.pdf

GONZÁLEZ DEUCAUSE, L., 2007. Modelo EVALPROC para la Medición de la Calidad del Servicio. Caso hotelero. Trabajo de Diploma. Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos".

GRONROOS, C., 1978. A Service-Oriented Approach to Marketing of Services. *European Journal of Marketing,* **12**(8), 588-601.

GRONROOS, C., 1984. A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, **18**(4), 36-44.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.A. y BERRY, L.L., 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing,* **64**(1), 12-40.